

Kajian Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Proses Pembelajaran Jarak Jauh Pada Program Studi S-1 Ilmu Komunikasi

Arifah Bintarti, Djoko Rahardjo, Nila Kusuma W

Universitas Terbuka

arifahb@ecampus.ut.ac.id, rahardjo@ecampus.ut.ac.id,
nilakw@ecampus.ut.ac.id

Abstract

The Open and Distance Higher Education System (PTTJ) is an education system implemented by the University. Meanwhile, based on the 2010 strategic plan and proposal for 2021 (UT's Strategic Plan 2010-2021) on target 3, where one of the services is tutorial services available in various modes and can be accessed by students and need to be maintained and improved the quality of all available tutorial services, so the Bachelor of Communication Studies program deems it necessary to do an evaluation of the learning process. This paper examines (a) what factors affect the level of student satisfaction with the learning process services in the S-1 Communication Studies program, (b) What is the level of student satisfaction with the service quality of the learning process in the S-1 Communication Studies program. This study uses two approaches, namely quantitative and qualitative approaches. The first stage is the survey method and then the second stage is carried out, namely in-depth interviews and FGDs. The population in this study were all undergraduate students of Communication Studies who were actively registered in 2016 in semester 2, Samples were taken in 220 respondents covering the western, central and eastern Indonesia. The results showed that the majority of respondents stated that staff friendliness was very high, and respondents were very satisfied, aspects of the examination service, the majority of respondents were very satisfied with the availability of services at the time of examination (UAS) carried out mainly for aspects of the availability of script and information. the other aspect is in terms of resolving the case and location of the test, that to solve the case takes a long time. For service-wise aspects, most respondents were very satisfied with teaching material services (> 80). For aspects of registration services, most respondents were very satisfied with the registration service (> 98%). And finally, regarding

tutorial services, most respondents were very satisfied with the tutorial service (> 80%).

Keywords: open and distance education, satisfaction, service

PENDAHULUAN

Sistem Pendidikan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ) adalah sistem pendidikan yang diterapkan oleh Universitas Terbuka (UT). Dan UT adalah Perguruan Tinggi negeri ke 45 di Indobesia yang diresmikan pada tanggal 4 September 1984, berdasarkan Keputusan Presiden RI Nomor 41 tahun 1984. UT merupakan satu-satunya perguruan tinggi negeri di Indonesia yang sepenuhnya menerapkan pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh (PTTJJ). Istilah pendidikan terbuka mengandung arti bahwa UT menyelenggarakan pendidikannya tanpa melakukan tanpa seleksi masuk, tanpa batasan usia, tanpa batasan lokasi geografis, tidak mempersyaratkan latar belakang pendidikan tertentu, tanpa batasan tahun ijazah SLTA, tanpa batasan masa studi, sedangkan istilah sistem pendidikan jarak jauh mengandung arti bahwa pembelajaran di UT tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media pembelajaran, baik cetak maupun non-cetak. Tujuan pendirian UT adalah untuk: (1) memberikan kesempatan yang luas bagi warga negara Indonesia dan warga negara asing di manapun tempat tinggalnya, untuk memperoleh pendidikan tinggi, (2) memberikan layanan pendidikan tinggi bagi mereka, yang karena bekerja atau karena alasan lain, tidak dapat melanjutkan pendidikannya di perguruan tinggi tatap muka, dan (3) mengembangkan program pendidikan akademik dan profesional sesuai dengan kebutuhan nyata pembangunan yang belum

banyak dikembangkan oleh perguruan tinggi lain (Katalog Sistem Penyelenggaraan Program Non Pendas UT, 2015)

Ada beberapa karakteristik UT yang membedakannya dengan perguruan tinggi tatap muka diantaranya adalah sistem pembelajarannya. Sistem pembelajaran pada pendidikan tinggi tatap muka lebih menekankan pada pembelajaran dengan tatap muka, sementara pada PTTJJ lebih menekankan pembelajara yang terbuka dan jarak jauh. Istilah jarak jauh ini mempunyai arti bahwa pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan dengan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun media non cetak maupun non-cetak (audio/video, komputer/Internet, siaran radio dan televisi). Makna terbuka adalah tidak ada pembatasan usia, tahun ijazah, masa belajar, waktu registrasi, frekuensi mengikuti ujian, dan sebagainya.

Program studi S-1 Ilmu Komunikasi adalah merupakan salah satu program studi yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UT. Program studi (Prodi) S-1 Ilmu Komunikasi dibuka pada tahun 1999, Dengan demikian sudah enam belas (16) tahun program studi ini melayani mahasiswa. Jumlah alumni sampai dengan masa registrasi 2016 sudah mencapai ribuan orang, dan bekerja di berbagai bidang baik negeri maupun swasta. Banyaknya lulusan program studi S-1 Ilmu Komunikasi FISIP UT mengindikasikan bahwa FISIP dipercaya oleh masyarakat sebagai salah satu perguruan tinggi yg dipilih untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa. Dengan demikian persepsi masyarakat yang mempertanyakan eksistensi lulusan Prodi S-1 Ilmu Komunikasi pada FISIP UT, terutama dari segi kualitas, telah terbantahkan. Menyadari hal itu maka FISIP UT terus meningkatkan komitmennya untuk mengedepankan kualitas akademik dan salah satu

kulaitas akademik yang perlu ditingkatkan adalah proses belajarnya dimana dalam proses belajar ini terdapat aspek layanan umum, aspek layanan registrasi, aspek layanan tutorial baik tutorial TTM atau tutorial online (tuton), layanan praktikum, layanan bahan ajar, layanan Toko Buku Online (TBO), layanan SIPAS dan aspek layanan penyelenggaraan ujian.

Sementara itu berdasarkan capaian renstra dan renop 2010 sd 2021 (Renstra 2010-2021) pada sasaran 3, dimana salah satu layanannya yaitu layanan tutorial sudah tersedia dalam berbagai modus dan dapat diakses oleh mahasiswa serta perlu dipertahankan dan ditingkatkan kualitas seluruh layanan tutorial yang tersedia, maka program studi S-1 Ilmu Komunikasi memandang perlu untuk dilakukan evaluasi tentang proses pembelajaran tersebut. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan proses pembelajaran yang selama ini sudah berjalan. Kajian tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan dalam proses pembelajaran di UT tersebut perlu dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan mutu layanan dalam proses pembelajaran di masa depan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan indeks prestasi mahasiswa prodi S-1 Ilmu Komunikasi.

Berangkat dari kondisi tersebut paper ini akan mengkaji (a). Faktor faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran pada program studi S-1 Ilmu Komunikasi, (b) Bagaimanakah tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan proses pembelajaran pada program studi S-1 Ilmu Komunikasi. Sedangkkn metode penelitian yang

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Pendidikan Tinggi Jarak Jauh

Konteks penelitian ini adalah Universitas Terbuka (UT) yang merupakan perguruan tinggi negeri yang menerapkan sistem pendidikan jarak jauh terbesar di Indonesia. Sistem belajar jarak jauh mempunyai ciri tidak adanya sistem perkuliahan tatap muka antara tenaga pengajar dengan mahasiswanya. Karena tidak adanya pertemuan tatap muka antara mahasiswa dengan tenaga pengajarnya, maka salah satu sarana untuk menjembatani terpisahnya jarak antara tenaga pengajar dengan mahasiswa adalah dengan penggunaan berbagai media dalam proses pembelajarannya. Menurut Keegan (1986) ada enam ciri sistem belajar jarak jauh yaitu: (1) Terpisahnya pengajar dan siswa; (2) Adanya pengaruh dari suatu organisasi pendidikan yang membedakannya dengan studi pribadi; (3) Digunakannya media teknis; (4) Penyediaan interaksi komunikasi dua arah; (5) Kemungkinan pertemuan sekali-sekali dan (6) Adanya partisipasi dalam bentuk industrialisasi pendidikan

Sebagai perguruan tinggi, UT harus selalu meningkatkan relevansinya dengan kebutuhan masyarakat. Peningkatan relevansi pendidikan sebaiknya menjadi sasaran dari peningkatan kualitas yang terus menerus (*continuous quality enhancement*) sebagai bagian dari suatu sistem penjaminan mutu (*quality assurance system*) perguruan tinggi secara keseluruhan. Aspek relevansi menuntut penyelenggara pendidikan tinggi untuk mengembangkan program studi yang sesuai dengan kebutuhan pasar kerja, sehingga profil lulusannya dapat memenuhi kebutuhan pasar (Depdiknas, 2004).

Kepuasan Mahasiswa

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin 'satis' artinya cukup baik atau memadai dan 'facio' yang artinya membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2006) secara umum kepuasan pengguna jasa adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara persepsi atau jasa layanan yang dirasakan dan diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pengguna jasa tidak puas. Sedangkan jika kinerja memenuhi harapan, maka pengguna jasa layanan puas.

Tjiptono (2007) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal (standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sementara itu, Engel, et.al (dalam Tjiptono, 2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi 33 purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan.

Secara umum, kepuasan Mahasiswa didefinisikan sebagai respon pengguna jasa terhadap kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Oleh karena itu, agar pelayanan dapat memuaskan Mahasiswa, maka pegawai yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut (Moenir, 2006) yaitu :

1. Tingkah laku yang sopan;
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan;
3. Waktu menyampaika yang tepat;
4. Keramah tamahan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perguruan tinggi, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh mahasiswa mengenai kepuasan yang dirasakan. Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2001) Kepuasan merupakan tingkat dimana perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan diharapkan. Sedangkan Kottler (dalam Sihombing, 2003), mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada.

Engel, Blackwell dan Miniard (dalam Widhyaratna dan Chandra, 2001), mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif 34 yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna jasa (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pengguna jasa merupakan perkiraan atau keyakinan tentang apa yang diterimanya bila menggunakan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pengguna jasa terhadap apa yang ia terima setelah mendapatkan layanan jasa tersebut.

Kepuasan pengguna Jasa adalah suatu perasaan senang atau kecewa dari seseorang pengguna layanan jasa ketika dia membandingkan persepsinya terhadap 'current performance' suatu produk atau jasa dengan ekspektasinya. Jadi, jika performance sama atau bahkan melebihi, baru ada kepuasan (Darmadi, 2000) Dimensi dari kepuasan

1. Sesuai yang diinginkan
2. Mendapatkan apa yang diinginkan
3. Kepuasan menyeluruh

Menurut Irawan (2002) kepuasan akan terjadi jika lembaga mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan pelanggan. Maka kepuasan pelanggan didapatkan dari suatu pelayanan (jasa) atau produk yang sesuai dengan harapan.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa akan terjadi jika universitas mampu menyediakan produk, pelayanan, harga dan aspek lain sesuai dengan harapan atau melebihi harapan mahasiswa nya. Maka kepuasan mahasiswa didapatkan dari suatu pelayanan (jasa) atau produk yang sesuai dengan harapan mereka. Layanan Bantuan

Kualitas Layanan

Ada pemahaman untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan antara lain bagaimana pengguna jasa mengevaluasi kualitas suatu pelayanan, apakah secara langsung atau mengevaluasi pada setiap sisi pelayanan, dan faktor apa saja yang mempengaruhi, serta sejauh mana pemahaman pengguna jasa mengenai jasa yang mereka konsumsi .pada dasarnya kualitas pelayanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian bagaimana pelayanan itu diberikan (Hurly, 1998)

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan dikemukakan Wyckof dan Lovelock (dalam Sugiarto, 1998), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Menurut Wyckof dan Lovelock (dalam Purnama, 2006) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sedangkan menurut Parasuraman, et.al (dalam Kotler, 2003) bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen.

Dari pendapat-pendapat tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan pelayanan universitas guna memenuhi harapan pengguna jasa/mahasiswa

Dimensi Kualitas.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Consumer Behavior*), yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Zeithaml, et al. (1990:20), menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *Expected service* dan *Preceived service*. *Expected service* dan *Preceived service* ditentukan oleh *Dimention of service quality* yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: *tangible* (terjamah), *reliability* (handal), *responsiveness* (tanggap), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (dapat dipercaya), *security* (aman), *access* (akses), *communication* (komunikasi), *understanding the customer* (memahami

pelanggan). *Expected service* (pelayanan yang diharapkan) dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata yang diucapkan), *personal need* (kebutuhan personal), *past experience* (pengalaman masa lalu), dan *external communication* (komunikasi eksternal).

Konsep kualitas juga berkaitan dengan bidang pendidikan, bisnis dan pemerintahan. Dalam kaitanya kualitas di bidang pendidikan dicontohkan misalnya seorang pelajar yang gagal atau dropout dari sekolah ataupun mahasiswa yang dropout dari kuliahnya adalah contoh dari kegagalan atas tuntutan yang ada di masyarakat. Bila kualitas akan diperbaiki maka sumber daya manusia haruslah diperbaiki dan perangkat yang ada di dunia pendidikan haruslah disempurnakan. Untuk itu, manajemen kualitas adalah kendaraan yang harus digunakan untuk memperbaiki hal-hal tersebut (Arcaro, 1995). Menurut Nauman dan Giel (1995) setiap pelanggan memiliki customer value. Dan Customer value terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga jual berdasarkan ke dua element sebelumnya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan adalah tiang penyangga yang mendukung harga jual. Istilah customer value akan saling bertukar dengan istilah student value.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan dua pendekatan, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Penelitian ini dirancang untuk dilaksanakan dalam dua tahap. Tahap pertama dengan metode survei untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di UT. Selanjutnya dilakukan tahap ke 2 yaitu dengan wawancara mendalam dan

FGD untuk mengetahui kedalamam tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan proses pembelajaran di UT. Variabel dan Instrumen Penelitian.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini terdiri dari 3 kelompok besar yaitu: (1) Karakteristik demografi responden yang terdiri dari umur, jenis kelamin, asal UPBJJ, pekerjaan dan penghasilan, (2) Tingkat Kepuasan Responden terhadap beberapa aspek layanan. (3) Kualitas Layanan dalam proses pembelajaran.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang dikembangkan oleh tim kepuasan mahasiswa tingkat universitas. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal berikut, Layanan umum yang tersedia di Universitas Terbuka, Layanan registrasi Universitas Terbuka, Layanan Tutorial, Layanan Praktek/Pratikum Universitas Terbuka, Bahan Ajar Universitas Terbuka, Layanan Penyelenggaraan Ujian Universitas Terbuka.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa progrm studi S-1 Ilmu Komunikasi yang aktif teregistrasi di tahun 2016 semester 2, Sampel diambil sejumlah 220 responden yang meliputi wilayah indonesia barat, tengah dan timur. Data yang terkumpul dianalisis dengan setelah data dari kuesioner terkumpul, data akan dikoding dan diolah serta dikompilasi dalam master tabel untuk selanjutnya dilakukan analisis dengan program SPSS-PC for Windows. Data lainnya akan diolah secara kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

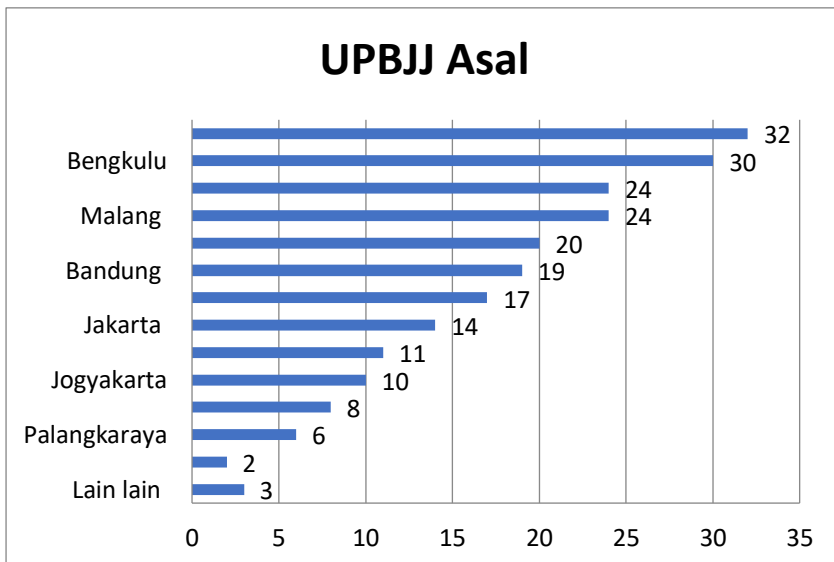
Universitas Terbuka (UT) adalah pendidikan tinggi terbuka dan jarak jauh, dalam opersional proses pembelajaran sudah memberikan banyak layanan kepada mahasiswa, layanna tersebut dapat dikelompokkan dalam

beberapa kategori diantaranya adalah layanan umum, layanan registrasi, layanan tutorial (Tutorial online dan Tutorial Tatap Muka), layanan praktikum jika ada, layanan bahan ajar, dan layanan penyelenggaraan ujian. Semua informasi tentang layanan tersebut dapat diakses pada web UT di alamat (<http://www.ut.ac.id>). Untuk mengetahui sejauh mana layanan UT kepada mahasiswa secara rinci dapat dilihat pada paparan

UPBJJ Asal Responden

Salah satu informasi yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah identifikasi terhadap UPBJJ asal responden karena penelitian ini ingin mengetahui secara rinci bagaimanakah layanan UT terhadap UPBJJ yang ada di berbagai wilayah di seluruh Indonesia. Secara rinci UPBJJ asal responden dapat dilihat pada Diagram 1 berikut

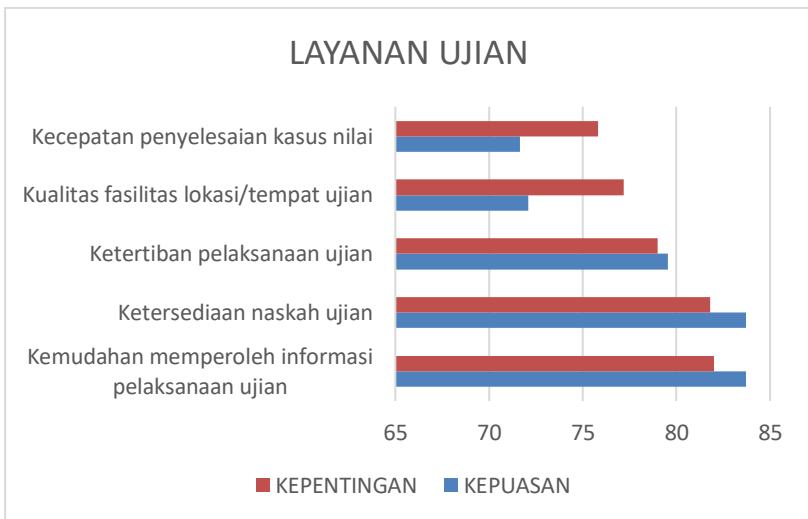
Diagram 1 UPBJJ Asal Responden (n=220)



Dari Diagram 1 dapat diperoleh informasi bahwa ada lima (5) besar UPBJJ asal responden yang diambil datanya dalam penelitian ini yaitu UPBJJ Palembang, Bengkulu, Surakarta dan Malang, Manado dan Bandung.

Untuk menganalisis antara faktor kepuasan dan faktor kepentingan layanan UT yang diberikan kepada mahasiswa , secara lebih dapat dilihat pada diagram 2 berikut:

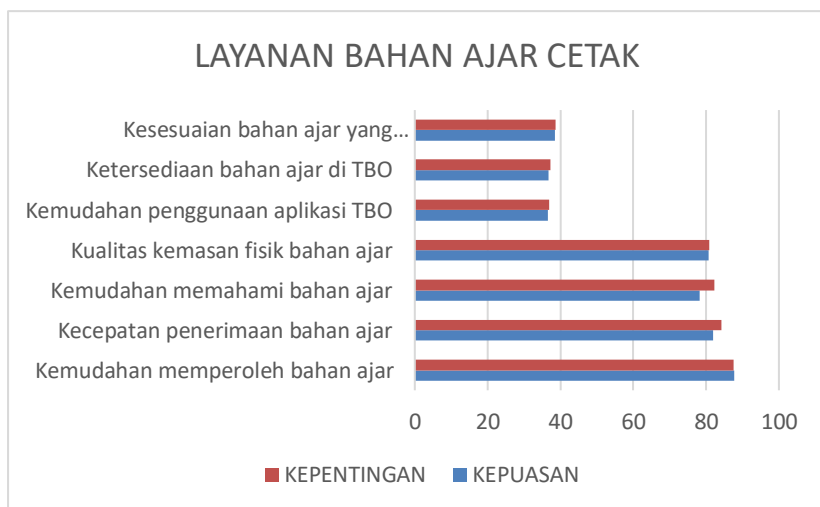
Diagarm 2. Layanan Ujian



Dari Diagram 2 dapat diperoleh informasi bahwa mayoritas responden puas dengan aspek beberapa layanan yang sudah diselenggarakan oleh UT, aspek tertinggi adalah aspek layanan ujian atau pelaksanaa ujian akhir semester dapat diperoleh informasi bahwa lebih dari tiga perempat responden merasa puas dan menganggap penting terutama untuk layanan kemudahan memperoleh informasi, ketersediaan naskah ujian dan ketertiban pelaksanaan ujian. Selanjutnya untuk mengetahui aspek layanan bahan ajar cetak, dapat dilihat pada Diagram 3.

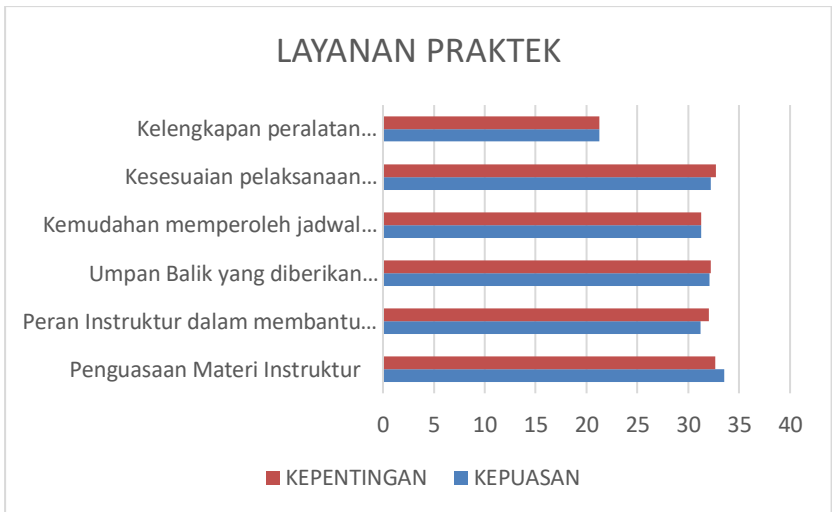
Dari Diagram 3 dapat diperoleh informasi bahwa lebih dari tiga perempat responden menyatakan puas dengan beberapa layanan bahan ajar cetak yang terdiri dari kemudahan memperoleh bahan ajar cetak, kecepatan menerima bahan ajar cetak, kemudahan memahami bahan ajar dan kualitas fisik bahan ajar cetak

Diagram 3 Layanan Bahan Ajar Cetak

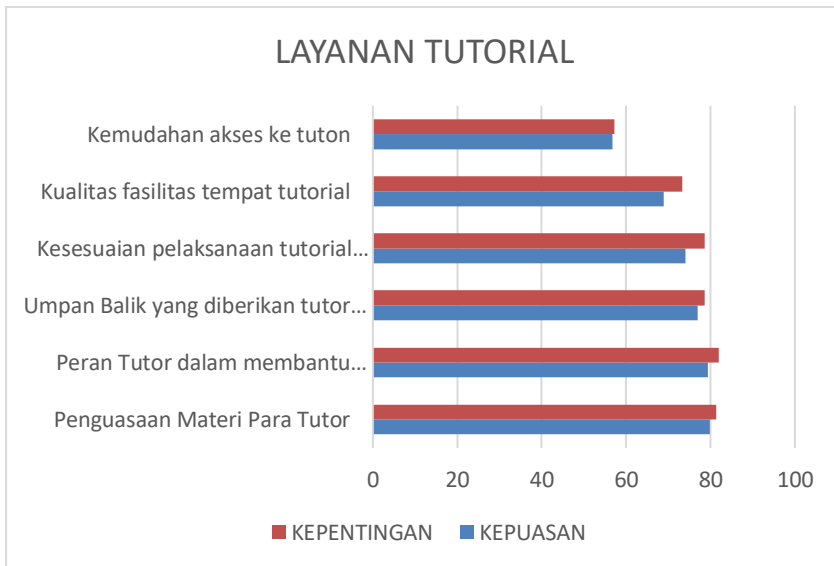


Untuk memperoleh informasi tentang layanan praktik dapat dilihat secara rinci pada Diagram 4, dari diagram ini dapat diperoleh informasi bahwa masih rendahnya layanan dalam pelaksanaan praktik/praktikum, hanya sebesar 35% kepuasan responden terhadap pelaksanaan praktik atau praktikum.

Diagram 4 Layanan Praktik

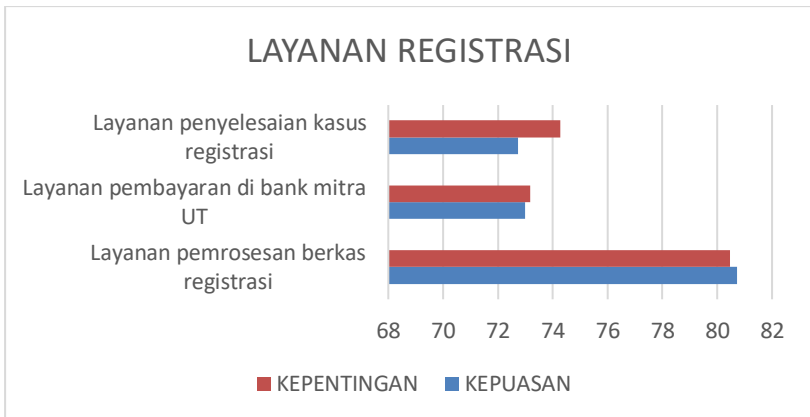


Selanjutnya untuk mengetahui seberapa jauh layanan tutorial dapat dilihat pada Diagram 5. Dari Diagram 5 diperoleh informasi bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan tutorial yang meliputi kepuasan terhadap materi tutor, peran tutor dalam membantu mahasiswa, umpan balik yang diberikan tutor, kesesiiaan pelaksanaa praktik dan kualitas fasilitas tempat tutorial.

Diagarm 5 Layanan Tutorial

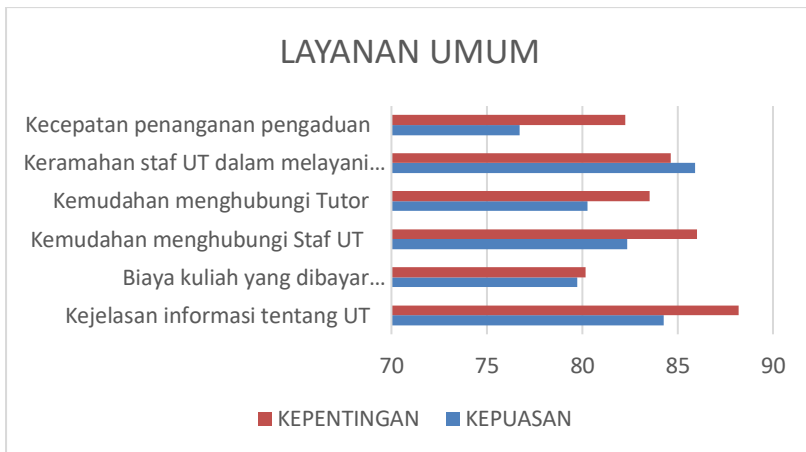
Berikutnya untuk mengetahui kepuasan responden terhadap aspek layanan registrasi secara rinci dapat dilihat pada Diagarm 6, Dari diagram tersebut dapat diperoleh informasi bahwa mayoritas responden menyatakan puas terhadap layanan pemrosesan berkas registrasi. Layanan pembayaran di Bank mitra dan layanan penyeledain kasus registrasi.

Diagarm 6 Layanan Registrasi



Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan responden terhadap layanan umum, secara rinci dapat dilihat pada Diagarm 7. Dari Diagarm tersebut dapat diperoleh informasi bahwa informasi mayoritas responden menyatakan bahwa untuk layanan umum keramahan staf adalah sangat tinggi responden sangat puas, melebihi kepentingannya, informasi ini perlu ditingkatkan mengingat *front office* atau bagian *customer service* adalah ujung tumbak layanan terhadap mahasiswa, ibaratnya humasnya suatu institusi dalam hal ini UT Pusat atau UPBJJ, jika responden dilayani dengan baik tentang apa permasalahan dalam belajar yang akan dikonsultasikan, maka tentunya responden sangat pas dan pada gilirannya akan menyampaikan kondisi yang dialaminya tersebut kepada teman sesama mahasiswa. Selain itu mayoritas responden juga menyatakan kepuasan yang bagus (> 90%) responden menyatakan puas terhadap layanan hubungan dengan tutor, hubungan dengan staf, biaya kuliah, dan kejelasan informasi.

Diagarm 7 Layanan Umum



SIMPULAN DAN SARAN

Aspek layanan umum, mayoritas responden menyatakan bahwa untuk layanan umum keramahan staf adalah sangat tinggi responden sangat puas, melebihi kepentingannya, informasi ini perlu ditingkatkan mengingat *front office* atau bagian *customer service* adalah ujung tombak layanan terhadap mahasiswa.

Aspek layanan ujian, mayoritas responden sangat puas dengan ketersediaan layanan pada waktu ujian (UAS) dilaksanakan terutama untuk aspek ketersediaan naskah dan informasi pelaksanaan ujian. Sedangkan dua (2) aspek dalam layanan ujian yang dinilai lebih rendah dibanding aspek yang lain adalah dalam hal penyelesaian kasus dan lokasi ujian, berdasarkan wawancara yang dilakukan di UPBJJ UT salah satu UPBJJ diperoleh informasi bahwa untuk penyelesaian kasus terlalu lama.

Aspek layanan bahan ajar, mayoritas responden sangat puas dengan layanan bahan ajar (>90%) baik itu layanan bahan ajar dari aspek kualitas kemasan fisik, aspek layanan ketepatan menerima bahan ajar, layanan kemudahan dalam mendapatkan bahan ajar. Tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh beberapa responden diperoleh informasi ada beberapa mata kuliah yang di unggah di perpustakaan digital versi e book berbeda dengan buku materi pokok (BMP) versi printed/cetak.

Aspek layanan registrasi, mayoritas responden sangat puas dengan layanan registrasi (> 90%). Dari data tersebut dapat diperoleh informasi bahwa mayoritas responden puas dengan layanan registrasi, salah satu kemajuan yang bagus pada aspek registrasi berdasarkan wawancara dengan beberapa responden di UPBJJ menyatakan bahwa mulai diberlakukannya nomor antrian

Aspek layanan tutorial, mayoritas responden sangat puas dengan layanan tutorial (> 90%). Dari data tersebut dapat diperoleh informasi bahwa mayoritas responden puas dengan layanan tutorial, satu-satunya aspek layanan tutorial yang perlu ditingkatkan adalah layanan tutorial yang berkaitan dengan kesesuaian jadwal

SARAN

Aspek layanan staf dalam melayani mahasiswa perlu dipertahankan, Aspek layanan pada waktu ujian, perlu dipertahankan, aspek yang lain yang perlu ditingkatkan adalah dalam hal penyelesain kasus dan lokasi ujian yang tidak strategis. Aspek layanan bahan ajar, ada beberapa mata kuliah yang di unggah di perpustakaan digital versi e book berbeda dengan buku materi pokok (BMP) versi printed/cetak. Aspek tutorial, mayoritas responden

sangat puas dengan layanan tutorial (> 90%). satu-satunya aspek layanan tutorial yang perlu ditingkatkan adalah layanan tutorial yang berkaitan dengan kesesuaian jadwal, tingkat layanan tutorial sudah bagus, satu-satunya aspek layanan tutorial yang perlu ditingkatkan adalah layanan tutorial yang berkaitan dengan kesesuaian jadwal.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Herman, 2010. *Penilaian Peserta Terhadap Kinerja Tutor, dan Hasil Tutorial dan Biaya Tutorial pada Tutorial Tatap Muka Di UT*. Jurnal PTJJ vol 11.2 september 2010/84-98
- Kerlinger, Fred N. 1990. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Moore MG, Kearsley G. 2012. *Distance Education: A System View*. Wadsworth: Publishing Company, US
- Neuman, W L. 2005. *Social Research Methods Qualitative and Quantitative Approaches*. 3rd ed. By Allyn & Bacon: A Viacom Company, US
- Nauman, E. & Giel, K. (1995). *Customer satisfaction and management: Using the voice of The customer*. Cincinnati: Thomson Executive Press
- Simanjuntak, 2013, *Kualitas Pelaksanaan Tutorial Tatap Muka S–1 Pendas di UPBJJ-Pangkalpinang*. Jurnal PTJJ Vol 14.2 september 2013, 120-131.pdf
- Simpson O. 2000. *Supporting Student in Open and Distance Learning*. London: Kogan Page Limited
- Sugiyono W, Eri W, 2001. *Statistika Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Universitas Terbuka (2015) *Sistem Penyelenggaraan Program Non Pendas UT*

Universitas Terbuka (2004) *Pedoman Umum Tutorial Online*.

Zeithaml, Valerie., A.Parasuraman & Leonard L.Berry. 1990. *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.